

事業概要

コンソーシアム名：店舗ビジネスの問題を解決するITツールのUI・UX改善コンソーシアム

事業概要： ITツールの導入および活用を促進により、中小ユーザ企業の生産性向上を実現すると同時に、中小ユーザ企業から、ITツールの連携を含めたUI・UX改善のためのフィードバックを収集し、ITツールのUI・UXを改善・他サービスとの連携を進める。

【取組地域】

・東京都、愛知県等

【対象業種】

・サービス業

【対象業務】

・店舗改善業務、
臨店指導業務等

コンソーシアム構成員

幹事者：

株式会社MS&Consulting

ITベンダー等：

株式会社MS&Consulting

ユーザ企業：

株式会社タイソズアンドカンパニー
株式会社N・I
株式会社リロードエッジ
タカハシエンターテイメント株式会社
株式会社宇佐美鉱油
株式会社イーストン
株式会社プロダクトオプタイム
株式会社プレジャーカンパニー
株式会社O・B・U Company

現状の業務課題

- 【課題①】コロナ禍における消費者意識の変化に伴う、消費者意識の把握や、それに対応したサービス体験を提供するための新たな業務プロセスの確立。
- 【課題②】新たな業務プロセスの浸透のための、現場従業員への情報共有。
- 【課題③】新たな業務プロセスを含めた戦略遂行度向上のための、マネージャー・スーパーバイザーの指導力向上。
- 【課題④】市場変化に対応するべく導入するITツールの多種多様化による、情報管理・ITツール習得の非効率さ。

連携させるITツール

- tenpocketトーク：チャット機能、一斉配信機能
- SVナビ：臨店チェック機能、改善計画の作成機能
- MSナビ：顧客アンケート結果閲覧機能、気づき投稿機能
- tenpocketチームアンケート：従業員アンケート機能

主な取組内容

■ 連携内容

SVナビ（機能：現場臨店チェックの記録）、tenpocketトーク（機能：情報共有）、MSナビ（機能：顧客満足度調査結果の閲覧）、tenpocketチームアンケート（機能：従業員アンケートの集計結果閲覧）を連携した。現場臨店チェックの記録後、チェック結果を基に、改善すべきタスクをマネージャーから店長に直接指示および未完了タスクに対して催促する連携機能を開発した。

また、該当店の顧客満足度調査結果、従業員満足度調査結果を、最小限のクリック数で1IDで確認できるようにした。

■ 業務フローの改善効果

タスク完了率（臨店チェック後に指示した改善タスクの完了の割合）90%

顧客満足度調査・再来店意思満点比率75%

■ 副次的な効果

臨店チェックの記録とマネージャーの指示内容が連携し、タスク実行率・顧客満足度調査結果・従業員満足度調査結果を可視化することで、店舗方を定量的に把握し、改善することができるようになった。

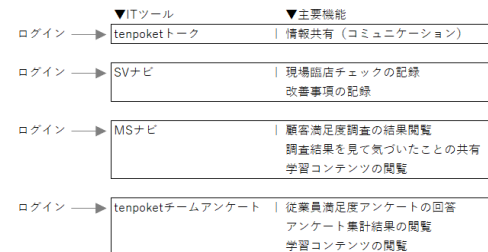
■ 課題解決にあたり工夫したこと

ITツールの利用者である本部担当者・マネージャー・店長に直接ヒアリングを行い、ツールが複数あることにより時間がかかっている点を抽出した。

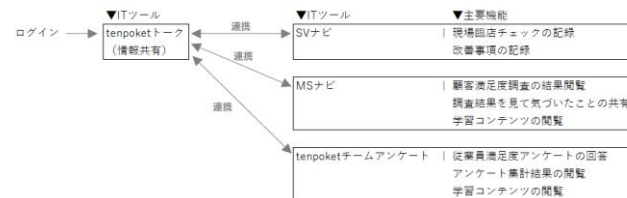
事業終了後に実現するツールの連携と業務フロー

導入する各種ツールを連携し、tenpocketトークを起点とした新たな動線を実現する。これによって、ITツールの使い分けによる手間を解消し、使い勝手の良さを追求していく。具体的な動線については、右図に示す。

Before：ITツールごとにIDを持ち、使い分けしている状態



After：1つのIDですべてのITツールを利用できる状態



次年度以降の展望

成功事例の収集および発信・横展開、また、機能改善・連携強化を継続的に実施し、サービス産業の「働く体験」の向上に対してITツールが携われる領域・場面を増やしていき、利用価値向上に努める。ユーザ企業を増やしていく取り組みも強化することを計画しており、宿泊業・飲食サービス業に属する中小企業および509,698社のうち、2021年内に1,000社（0.2%）、2023年以内には10,000社（2.0%）で活用されている状態を目指している。

定量的な成果目標

①労働生産性（事業終了後）

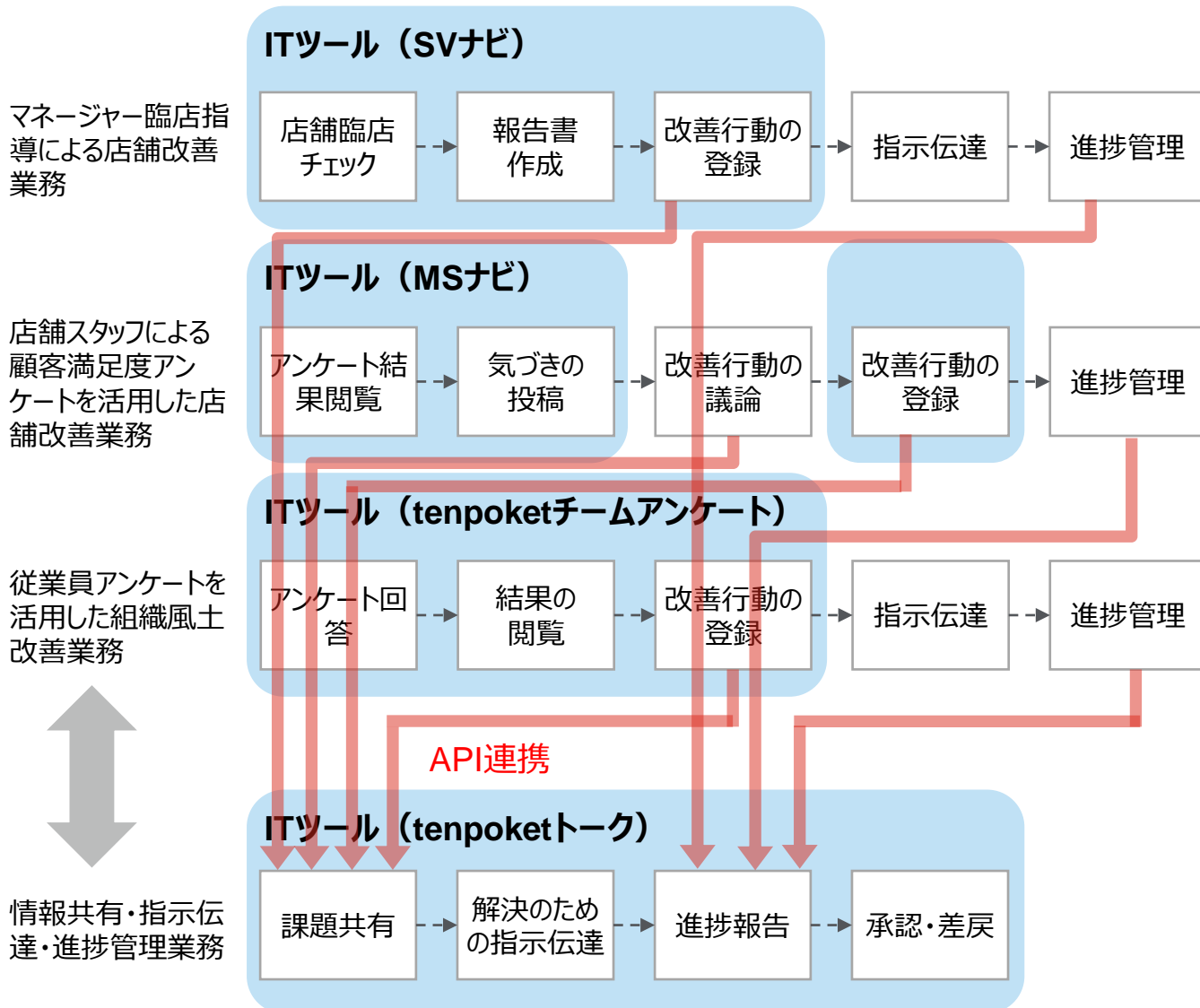
1年後：7%、2年後：10%、3年後：14%

②1人当たり勤務時間の削減率（事業終了後）

1年後：4%、2年後：6%、3年後：7%

タスクの自動通知により、タスク管理に掛かる負荷が大幅に減少し、タスク管理業務に関する工数が5%削減する見込みである。

ITツールの連携による生産性向上の取組（アフター）



【実績報告までの実施事項】

各ITツール上で登録されたタスクの伝達・認識の抜け漏れをなくすために、タスク登録時にtenpoketトークへ自動で通知を送信する、という機能連携については実装済み。

- ...ITツールのカバー範囲
- ...業務内容
- ...業務の流れ
- ...本補助事業で実施済み